



МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Адал явдалт аялал жуулчлал- Удирдагчид –
Боловсон хүчний чадамж

MNS ISO 21102:2021

Албан хэвлэл

СТАНДАРТ, ХЭМЖИЛ ЗҮЙН ГАЗАР

Улаанбаатар хот

2021 он



ХУВИЛАН ОЛШРУУЛАХ ЭРХ НЬ ХАМГААЛАГДСАН.

Олон улсын стандартчиллын байгууллага (ISO)-ын нийт стандарт болон тэдгээрийг үндэсний болгон баталсан хувилбарыг хуулбарлан олшруулах эрх нь хамгаалагдсан. Иймд өөрөөр тусгайлан зааснаас бусад тохиолдолд Стандартчиллын төв байгууллагаас бичгээр олгосон зөвшөөрөлгүйгээр ISO стандартын болон тэдгээрийг үндэсний болгон баталсан хувилбарын аливаа хэсгийг электрон, механик, дүрс буулгах зэрэг аливаа аргаар хуулбарлан олшруулах, ашиглахыг хориглоно. Зөвшөөрөл хүссэн хүсэлтийг

Стандартчилал, хэмжил зүйн газар
Энхтайваны өргөн чөлөө 46А
Улаанбаатар, 13343, Монгол Улс
Э-шуудан: standardinform@masm.gov.mn
Вэб хуудас: www.estandard.gov.mn

хаягаар эсхүл Олон улсын стандартчиллын байгууллага (ISO)-ын дараахь хаягаар хүлээн авна:

ISO copyright office
Case postale 56 CH-1211 Geneva 20
Tel: + 41 22 749 01 11
Fax: + 41 22 749 09 47
E-mail: copyright@iso.org
Web: www.iso.org

Агуулга	Хуудас
Өмнөх үг	IV
Оршил	V
1 Хамрах хүрээ	1
2 Норматив ишлэл	1
3 Нэр томъёо ба тодорхойлолт	1
4 Удирдагчийн үүрэг, роль	3
5 Хүлээх үр дүн.....	3
5.1 Нийцэл.....	3
5.2 Удирдах бүлгүүд	3
5.3 Техник чадварууд	4
5.4 Эрсдэлийг удирдах	4
5.5 Аюултай тохиолдол ба онцгой байдлын үед авах арга хэмжээ...	5
5.6 Мэргэжлийн ба ёс зүйн хандлага	5
6 Чадамжууд	6
6.1 Ерөнхий.....	6
6.2 Мэдлэг	6
6.3 Ур чадвар.....	7
6.4 Хувийн хандлага буюу онцлог шинж чанарууд.....	8
7 Мэргэшсэн байдал, чадамжийн дэмжлэг ба сайжруулалт.....	9
7.1 Удирдагчдын мэргэшсэн байдал.....	9
7.2 Байнгын мэргэжил дээшлүүлэлт.....	9
7.3 Чадамжтай байх.....	9
Ном зүй.....	10

Өмнөх үг

ОУСБ (Олон улсын стандартчиллын байгууллага) нь Үндэсний стандартчиллын байгууллагуудын (ОУСБ-ын гишүүн байгууллагууд) дэлхий дахины холбоо юм. Олон улсын стандарт боловсруулах үйл ажиллагаа нь ОУСБ-ын техникийн хороогоор дэмжигддэг бөгөөд тухайн техникийн хорооны хариуцах асуудлыг сонирхсон гишүүн байгууллага бүр уг хороонд төлөөлөлтэй байх эрхтэй. ОУСБ-тай харилцаа бүхий Засгийн газрын болон Засгийн газрын бус олон улсын байгууллагууд уг ажилд мөн оролцоно. ОУСБ нь цахилгаан техникийн стандарт боловсруулахдаа Олон Улсын Цахилгаан Техникийн Комисстой (ОУЦТК) нягт хамтран ажилладаг.

Энэхүү баримт бичгийг боловсруулах болон цаашид нэмэлт өөрчлөлт оруулахаар бол ОУСБ/ОУЦТК-ын Удирдамжийн 1 дугаар хэсэгт заасан дүрмийн баримтална. Ялангуяа ОУСБ-ын ялгаа бүхий цувралуудын баталгаажуулалтад өөр өөр төрлийн шалгуур үзүүлэлт шаардлагатайг энд онцлон тэмдэглэх нь зүйтэй. Стандартыг ОУСБ/ОУЦТК-ын Удирдамжийн 2 дугаар хэсэгт өгсөн дүрмийн дагуу боловсруулав (www.iso.org/directives сайтаас үзнэ үү).

Энэхүү баримт бичгийн зарим хэсэг зохиогчийн эрхэд хамаарч болохыг анхаарах хэрэгтэй. ОУСБ зохиогчийн эрхэд хамаарах аливаа асуудлыг тогтоохыг хариуцахгүй. Уг баримт бичгийг боловсруулах явцад гарсан аливаа зохиогчийн эрхийн талаар оршил хэсэгт ба/буюу патентын мэдүүлгийн ИСО-ийн жагсаалтад тэмдэглэгдсэн болно (www.iso.org/patents сайтаас үзнэ үү).

Энэхүү баримт бичигт хэрэглэгдсэн аливаа худалдааны нэр нь хэрэглэгчдэд ашиглахад нь дөхөмтөйг бодолцсон бөгөөд эдгээрийг дэмжиж буй хэрэг биш юм.

ОУСБ-ын тусгай нэр томъёоны утгын тайлбар, тохирлын үнэлгээтэй холбоотой хэллэгүүд, түүнчлэн Худалдаан дах техникийн саад тотгорын хэлэлцээр дэх Дэлхийн Худалдааны Байгууллагын (ДХБ) зарчмуудыг ОУСБ-аас баримталж буй талаарх мэдээллийг дараах сайтаас харна уу: URL: Foreword - Supplementary information

Энэ баримт бичгийг ОУСБ-ын 228 дугаар аялал жуулчлалын үйлчилгээний техникийн хороо (ISO/TC 228, Tourism and related services) хариуцна.

Энэхүү анхны хэвлэл нь ISO / TR 21102: 2013-ийг техникийн шинэчлэлээр цуцалж, сольсон болно. Гол өөрчлөлтүүд нь:

- Танилцуулгад ISO 20611 лавлагаа болгон нэмж оруулсан болно;
- Норматив ишлэлийг 2-р бүлэгт оруулсан;
- Шаардлагуудыг 4-7-р бүлгүүдэд (хуучин энд зөвлөмж байсан) нэмсэн;
- Удирдагчдын мэргэшсэн байдлын (албан ба бусад) тухай мэдээллийг 7.1-зүйлд нэмсэн болно.

Энэхүү баримт бичгийн талаархи санал хүсэлт, асуулт байвал хэрэглэгчийн үндэсний стандартын байгууллагад хандах ёстой. Эдгээр байгууллагын бүрэн жагсаалтыг www.iso.org/members.html хаягаас олж болно.

Оршил

0.1 Адал явдалт аялал жуулчлал

Адал явдалт аялал жуулчлал бол ач холбогдол нь улам бүр өсөн нэмэгдэж буй даян дэлхийн үйлдвэрлэл юм. Ашгийн ба ашгийн бус эсвэл буюны төлөө байсан ч адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа нь угаасаа эрсдэл, сорилын хүлээн зөвшөөрөхүйц элементүүдтэй байдаг. Эрсдэлтэй байх нь урам зориг өгдөг хэдий ч аюулыг бас дагуулдаг. Урам зориг, таашаалыг хамгийн дээд хэмжээнд байлгахын тулд адал явдалт аялал жуулчлалын үйлчилгээ үзүүлэгчид нь үйл ажиллагаагаа аль болох аюулгүй байхаар ажиллах хэрэгтэй.

0.2 Адал явдалт аялал жуулчлалын стандартууд

Энэхүү стандартуудын зорилго нь аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны хамгийн доод шаардлагуудыг тогтоож, оролцогчдыг мэдээллээр хангах явдал юм.

Энэхүү стандарт нь бусад ISO 20611, ISO 21101 ба ISO 21103 стандартуудын хамт адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааг аль болох аюулгүй төлөвлөх, мэдээллээр хангах, үйлчилгээ үзүүлэх үндэс суурийг бүрдүүлдэг.

Адал явдалт аялал жуулчлалын янз бүрийн асуудлуудад хамаарах байдлаар доорхи браимт бичгүүд бие даасан шинж чанартай болно. Үүнд:

- a) ISO 20611 нь адал явдалт аялал жуулчлалын тогтвортой байдлын (байгаль орчин, нийгэм, эдийн засгийн) сайн түршлагад тавигдах шаардлага, зөвлөмжөөр хангадаг.
- b) ISO 21101 нь адал явдалт аялал жуулчлалын байгууллага үйл ажиллагаагаа аюулгүй байдлын үүднээс хэрхэн удирдаж байгааг тодорхойлдог.
 - 1) ТАЙЛБАР ISO 21101, Адал явдалт аялал жуулчлал – Аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцоо – Жижиг, дунд байгууллагуудад зориулсан практик заавар нь адал явдалт аялал жуулчлалын жижиг, дунд операторуудад ISO 21101 стандартын шаардлагын дагуу аюулгүй байдлын менежментийн системийг боловсруулж, нэвтрүүлж, тасралтгүй сайжруулахад нь туслах алхам алхамаар удирдамж, жишээг санал болгодог гарын авлага юм
- c) Энэхүү баримт бичигт аливаа адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд нийтлэг тохиолддог адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны удирдагчдын чадамжийн хамгийн доод шаардлага, зөвлөмж, чадамжийн хүлээгдэж буй үр дүнг тодорхойлсон болно.
- d) ISO 21103 нь аюулгүй байдлыг хангахын тулд оролцогчдод болон оролцож болох хүмүүст үйл ажиллагааны өмнө, тухайн үед болон дараа нь хүргэх хамгийн бага мэдээллийг зааж өгсөн болно.

Эдгээр баримт бичгүүдийг үр дүнтэй хэрэгжүүлэх нь хэрэглэгчид болон бусад оролцогчдод үйл ажиллагаа, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн талаар мэдээлэлтэй сонголт хийхэд нь туслах болно.

0.3 Энэхүү баримт бичгийн зорилго

Адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны удирдагчдын оролцогчдыг удирдах чадамж, тэдний төлөө хариуцлага хүлээх нь адал явдалт аялал жуулчлалын аюулгүй ажиллагааг хангах чухал хүчин зүйл болдог.

Чадамж гэдэг нь мэдлэг, үр чадвар, хандлага эсвэл шинж чанар дээр суурилсан ойлголт юм.

Адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны төрлөөс хамааран (жишээлбэл, явган аялал, явган аялал, шат дамжлага, авиралт) өөр өөр чадамжууд шаардагдана. Гэсэн хэдий ч адал явдалт аялал жуулчлалын бүх үйл ажиллагаанд нийтлэг байдаг зарим чадамжууд байдаг. Эдгээр нийтлэг чадамжууд (мөн хүлээгдэж буй үр дүнгүүд) нь энэхүү баримт бичгийн гол чиглэл юм.

Байгууллагаас Санал авах Төсөл

МОНГОЛ УЛСЫН СТАНДАРТ

Ангилалтын код:

Адал явдалт аялал жуулчлал— Удирдагчид — Боловсон хүчний чадамж	MNS ISO/TR 21102:2021
Adventure tourism — Leaders — Personnel competence	ISO/TR 21102:2013

Стандарт, хэмжил зүйн газрын даргын 2021 оны . . . дүгээр сарын . . . -ны өдрийн . . . дүгээр тушаалаар батлав.

Энэхүү стандарт нь 2021 оны . . . дугаар сарын . . . -ны өдрөөс эхлэн хүчинтэй.

1 Хамрах хүрээ

Энэхүү баримт бичиг нь үзүүлж буй үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдалд нөлөөлж болзошгүй аливаа адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд нийтлэг тохиолддог адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны удирдагчдын үр чадварын шаардлага, зөвлөмж, түүнтэй холбоотой үр чадварын хүлээгдэж буй үр дүнг тогтооно. Үүнийг газар зүй, соёл, нийгмийн янз бүрийн орчинд үйл ажиллагаа эрхэлдэг бүхий л төрөл, хэмжээний үйлчилгээ үзүүлэгчид ашиглаж болно.

Харин [1], [2] ба [4] -с [9] -т хамаарах шумбалтын удирдагчдад энэ баримт бичиг хамаарахгүй.

2 Норматив ишлэл

Энэхүү баримт бичгийн шаардлагыг бүрдүүлэх байдлаар дараахь баримт бичгүүд, тэдгээрийн зарим эсвэл бүх агуулгыг текстэнд дурдсан болно

Огноо бүхий лавлагааны хувьд зөвхөн иш татсан хэвлэлт хамаарна. Огноо тодорхойгүй лавлагааны хувьд иш татсан баримт бичгийн хамгийн сүүлийн (нэмэлт өөрчлөлт орсон) хувилбар хамаарна.

ISO 20611, Adventure tourism — Good practices for sustainability — Requirements and recommendations

ISO 21103, Adventure tourism — Information for participants

3 Нэр томъёо, тодорхойлолт

Энэ баримт бичигт дараах нэр томъёо, тодорхойлолтыг хэрэглэнэ.

ISO ба IEC нь стандартчилалд ашиглах нэр томъёоны мэдээллийн санг дараах хаягаар хадгалдаг:

- ISO цахим платформ: <https://www.iso.org/obr> хуудсанд байгаа.
- IEC Electropedia: <http://www.electropedia.org/> хуудсанд байгаа.

3.1 Адал явдалт аялал жуулчлалын үйлчилгээ

Аялал жуулчлалын зорилгоор үзүүлэх адал явдалт аяллын үйлчилгээнд тодорхой хэмжээний заавар буюу удирдлага болон мөн зориудаар хүлээн зөвшөөрсөн *эрсдлийн* элемент бүхэлдээ багтана.

ТАЙЛБАР: Эрсдлийн хүлээн зөвшөөрөгдсөн элемент гэж холбогдох эрсдлийн талаар адал явдалд оролцогчдын

(3.9) хамгийн бага ойлголтыг хэлнэ.

[ЭХ СУРВАЛЖ: ISO 21101:2014, 3.35, өөрчлөгдсөн.]

3.2 чадамж

хүлээгдэж буй үр дүнд (3.6) хүрэхийн тулд мэдлэг ба үр чадварыг хэрэглэх чадвар;

[ЭХ СУРВАЛЖ: ISO 21101:2014, 3.11, өөрчлөгдсөн]

3.3 чадамжтай хүн

тодорхой чиг үүргийг хэрэгжүүлэх *чадамж* (3.2)-тай хүн

3.4 урьдчилан тооцоолоогүй нөхцөл байдлын арга хэмжээ

түхайн үйл явдалд болон хэрэгжүүлэхээр тохиролцсон арга хэмжээний төлөвлөгөө өөрчлөгдөх шаардлагад нийцүүлэх авах урьдчилан сэргийлэх буюу засах арга хэмжээ

3.5 онцгой байдал

яаралтай арга хэмжээ авах шаардлагатай ноцтой нөхцөл байдал

[ЭХ СУРВАЛЖ: ISO 21101:2014, 3.43]

3.6 хүлээгдэж буй үр дүн

үйлчилгээ үзүүлэх үйл ажиллагааны үр дүн

ТАЙЛБАР: Хүлээгдэж буй үр дүн нь ажил мэргэжил, *чадамж* (3.2) эсвэл чадамжийн багцад хамаарч болно.

3.7 анхны тусламж

гэмтсэн, ухаангүй болсон, амь насанд нь аюул учирсан хүний нөхцөл байдал хүндэрсэн тохиолдолд илүү мэргэшсэн тусламж авах хүртэл амин чухал үйл ажиллагааг хадгалахад чиглэсэн онцгой байдал (3.5)-ын үйл ажиллагаа.

3.8 удирдагч

хүмүүсийн төлөө хариуцлага хүлээдэг, томилогдсон үйл ажиллагааг удирдан чиглүүлж, зохион байгуулах чадвар, чадамж (3.3)-тай хүн

ТАЙЛБАР: Удирдагчийг 'хөтөч', 'хянагч' эсвэл үүнтэй төстэй зүйл гэж нэрлэж болно.

3.9 оролцогч

адал явдалт *аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд* (3.1)-д оролцож буй удирдлагын багийн гишүүн биш хувь хүн

1-Р ТАЙЛБАР: Оролцогчийг "үйлчлүүлэгч", "хэрэглэгч" эсвэл үүнтэй төстэйгээр нэрлэж болно.

1-Р ТАЙЛБАР: Удирдлагын баг хэд хэдэн удирдагч (3.8)-аас бүрдэнэ.

[ЭХ СУРВАЛЖ: ISO 21101:2014, 3.37]

4 Удирдагчийн үүрэг

Тодорхой үйл ажиллагаа эрхлэхээс өмнө удирдагчид нь сургалт, туршлага, мэргэжлийн үр чадвар, мэргэшлээр олж авсан зохих чадамжуудыг эзэмшсэн байх ёстой бөгөөд дараахь

үүргүүдийг хүлээнэ. Үүнд:

- a) оролцогчдод туслалцаа үзүүлэх;
- b) зохих мэдээлэл, зааварчилгаа, зохион байгуулалт, сургалтаар хангах зэрэг адал явдалт аялал жуулчлалын үйлчилгээ үзүүлэгчийн аюулгүй байдлын менежментийн тогтолцооны дагуу аюулгүй байдлын удирдлагаар хангах, оролцогчид ба удирдлагын багийнханд анхаарал халамж үзүүлэх;

ТАЙЛБАР: Дэлгэрэнгүй мэдээллийг ISO 21101 болон Ном зүйн [10] ишлэлийг үзнэ үү.

- c) шаардлагатай бол онцгой байдлын журмыг хэрэглэх;
- d) ISO 21103 стандартын дагуу холбогдох мэдээллийг хуваалцах;
- e) холбогдох тогтвортой түршлагыг ISO 20611 стандартын дагуу хэрэгжүүлэх.

5 Хүлээгдэж буй үр дүн

5.1 Нийцэл

Удирдагч дараахь журмыг тогтоож, хэрэгжүүлж, мөрдөх ёстой. Үүнд:

- a) адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд хамаарах хууль эрх зүйн шаардлагыг тодорхойлох; болон
- b) эдгээр шаардлага нь адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд хэрхэн хамааралтай болохыг тодорхойлох.

Удирдагч нь үйлчилгээгээ санал болгохдоо холбогдох хууль тогтоомжийн шаардлагыг харгалзан үзсэн болохыг баталгаажуулах ёстой.

5.2 Бүлгүүдийг удирдах

Удирдагч дараахь үүргүүдийг хүлээнэ:

- a) адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны өмнө буюу үеэр техникийн үр чадварыг ашиглан шаардлагатай бол хөтөлбөрт дараахь болон бусад өөрчлөлт оруулахаар шийдвэрлэх. Үүнд:
 - 1) нөхцөл байдалд дүн шинжилгээ хийх, аюул, эрсдэл, урьдчилан тооцоолоогүй нөхцөл байдлын улмаас үйл ажиллагааг цуцлах, өөрчлөх;
 - 2) урьдчилан тооцоолоогүй үеийн арга хэмжээ авах;
 - 3) цаг агаарыг урьдчилан таамаглахад тустай байгалийн үзэгдлийг шинжлэх;
 - 4) цаг агаар, орон нутгийн үйл ажиллагааны нөхцөл байдал, оролцогчдын чадавхи, хүлээлт өөрчлөгдсөнтэй холбогдуулан өөр маршрут эсвэл үйл ажиллагааны талаар шийдвэр гаргах.
- b) төлөвлөсөн болон төлөвлөгдөөгүй маршрутын үеэр аюулгүй аялагч бүлгүүдэд доорхи зүйлсээр хязгаарлагдахгүй онцгой анхаарал хандуулж халамжлах. Үүнд:
 - 1) үйл ажиллагааны хөтөлбөрийг танилцуулах, аюулгүй байдлын талаар албан ёсны мэдээлэл өгөх;
 - 2) бүлгийн оролцогчдын эв нэгдлийг зохион байгуулах, хянах, дэмжих;

- 3) хөтөлбөрүүдийг янз бүрийн бүлгүүдийн эрэлт хэрэгцээнд нийцүүлэн өөрчлөх;
- 4) бүлгийн болон оролцогчдын биеэ авч явах байдалтай холбоотой хэм хэмжээг тогтоох;
- 5) зөрчилдөөнийг арилгахад зүүчлэх;
- 6) хүнд хэцүү эсвэл хэвийн бус нөхцөл байдлыг шийдвэрлэх, байнгын үнэлгээ хийх замаар гарч болзошгүй өндөр эрсдлийг тодорхойлох;
- 7) оролцогчдыг шаардлагатай хувцас, тоног төхөөрөмж, түүний дотор анхны тусламжийн тоног төхөөрөмжөөр хангасан эсэхийг баталгаажуулах;
- 8) оролцогчдын үр чадамжийн түвшин ба стрессийн түвшинг үнэлэх.

5.3 Техникийн үр чадварууд

Удирдагчийн техникийн чадварууд нь дараахь зүйлийг багтаах ёстой бөгөөд үүгээр хязгаарлагдахгүй.

- a) зүг чиг олох, навигаци, анхны тусламж үзүүлэх, аврах арга техник зэрэг техникийн үр чадварыг ашиглах;

ТАЙЛБАР: Зүг чиг олох ба навигаци нь байрзүйн зураглал, газрын зураг, гарчиг, тэмдэг, тайлбар, масштаб, түвшний муруй, луужин ашиглах болон байгалийн зүйлээр зүг чиг олох үндсэн ойлголтыг багтааж болно.

- b) тоног төхөөрөмжийн ашиглалт нь одоогийн сайн түршлага эсвэл үйлдвэрлэгчийн зааварт нийцэж байгаа эсэхийг шалгах, үүнд дараахь зүйлийг багтаах боловч үүгээр хязгаарлагдахгүй.

- 1) тоног төхөөрөмжийг зохион байгуулалттай, засвар үйлчилгээ хийх боломжтой ашиглах;
- 2) элэгдлийн шинж тэмдэг буюу гэмтэл согогийг хянах болон эвдэрч гэмтсэн тоног төхөөрөмжийг солих;
- 3) оролцогчдод хувийн хувцас, тоноглол хэрэглэлээ тухайн үйл ажиллагаанд тохирох, зохистой ашиглах талаар зөвлөгөө өгөх бөгөөд үйл ажиллагааны явцад оролцогчдыг тоног төхөөрөмжийг зөв ашиглаж байгаа эсэхийг хянах;
- 4) тоног төхөөрөмжийн мэдлэг, энгийн засвар хийх чадвар

- c) оролцогчдод шаардлагатай дараахь хамгийн анхан шатны практик арга техникийг зааж сургах, гэхдээ үүгээр хязгаарлагдахгүй:

- 1) дадлага хийх үйл ажиллагаатай холбоотой зааварчлагыг ажиглах;
- 2) хувь хүний чадамжийг хөгжүүлэх;
- 3) сургалтын сайн орчинг бүрдүүлэх;
- 4) оролцогчдод ойлгомжтой хэлийг ашиглах, ойлголтыг шалгах;
- 5) холбогдох мэдээллийг дамжуулах;
- 6) онцгой байдлын үеийн арга хэмжээг сургуулилах, түүний дотор адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд тохирсон дохионы хэл ашиглах;
- 7) нийгэм, байгаль орчинд үзүүлэх нөлөөллийг багасгах;
- 8) тоног төхөөрөмж хэрхэн ашиглахыг харуулах.

5.4 Эрсдлийг удирдах

Удирдагчийн үүрэг бол байнгын мониторинг, үнэлгээ хийж шаардлагатай бол үйл ажиллагааны явцад дараахь болон бусад холбогдох арга хэмжээг авах замаар оролцогчдын амар тайван, аюулгүй байдлыг дээшлүүлэхэд чиглэсэн эрсдлийг багасгах, удирдах явдал юм.

Үүнд:

Эрсдэлийг удирдах удирдагчийн үүрэгт дараах зүйлс багтана:

- a) оролцогчдын бие махбодийн болон сэтгэлзүйн аюулгүй байдалд нөлөөлж болзошгүй аюул, эрсдэлийн менежмент;
- b) осол аваарт хүргэж болох хүчин зүйлийг үнэлэх;
- c) бүлгийн гишүүдийн дунд эерэг харилцаа, багаар ажиллах чадварыг дэмжих;
- d) оролцогчдын бие махбодийн болон сэтгэл санааны аюулгүй байдлыг хүндэтгэхийг хөхүүлэн дэмжиж, ая холбогдол өгөх;
- e) бие махбодийн болон оюун санааны ядаргаа, сэтгэлийн зовиурын шинж тэмдгийг ажиглах;
- f) үйл ажиллагаанд шаардагдах тоног төхөөрөмж, хоол хүнс, хувцас хэрэглэлийг санал болгож, онцгой байдлын үед нөөц хангалттай байхыг баталгаажуулах;
- g) оролцогчдод яаралтай түслэмжийн арга хэмжээг мэдээлэх, ойлгуулах, хэрэв шаардлагатай бол бүлгийн гишүүдийг өөрсдөд нь учрах эрсдлийг удирдах ажилд оролцуулах, тодорхой нөхцөл байдалд оролцогчид өөрсдөдөө болон бүлгийн бусад гишүүдэд хариуцлага хүлээдэг байх;
- h) зохистой ба зохисгүй хандлага, зан авирыг мэдэгдэх;
- i) зохисгүй зан авир гарах үед хөндлөнгөөс оролцох;
- j) орон нутгийн иргэдтэй харилцах харилцаанаас үүсэх нөхцөл байдлаас өөрсдийгөө болон бусдыг шаардлагагүй эрсдэлд өртүүлэхгүй байх;
- k) байгууллагын үйл ажиллагааны журмын дагуу үйл ажиллагааг тухай бүр баталгаажуулах;
- l) эрсдлийг зохих ёсоор удирдахын тулд үзүүлэх үйлчилгээний дагуу байх харьцааг (удирдагч-оролцогч) хадгалах.

5.5 Аюултай тохиолдол ба онцгой байдлын үед авах хариу арга хэмжээ

Аюултай тохиолдол ба онцгой байдлын үед удирдагч дараахь үүргүүдийг хүлээнэ:

- a) онцгой байдлын үеийн нөхцөл байдлын удирдлага зохицуулах, үүнд дараахь зүйлийг багтаана, гэхдээ үүгээр хязгаарлагдахгүй.
 - 1) онцгой нөхцөл байдлыг үнэлэх, шаардлагатай бол нүүлгэн шилжүүлэх, аврах ажлыг зохион байгуулах;
 - 2) бүлгүүдийг хянах;
 - 3) онцгой байдлын алба, нөөц эсвэл бусад дэмжлэг дуудах, холбоо тогтоох ажлыг зохион байгуулах;
 - 4) гарз хохирлоос урьдчилан сэргийлэх, багасгах зорилгоор хүндрэлтэй нөхцөл байдлын үед оролцогчдын амар тайван байдлыг хангах;
 - 5) онцгой байдлын шалгах хуудсыг ашиглах;
- b) удирдагчийн түршлага, сургалтаас эзэмшсэн чадварын хүрээнд анхны түслэмж үзүүлэх.

5.6 Мэргэжлийн болон ёс зүйтэй ажиллах

Мэргэжлийн болон ёс зүйтэй ажиллахад удирдагчийн дараахь үүргүүдийг хүлээх ёстой. Үүнд:

- a) адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанаас үүдэлтэй байгаль орчин, нийгмийн

нөлөөллөөс урьдчилан сэргийлэх, багасгах, үүнд дараахь болон бусад зүйлүүд орно.

- 1) хамгийн бага сөрөг нөлөөллийн туршлагыг хэрэгжүүлэх;
 - 2) байгаль орчныг хамгаалах, орон нутгийн иргэдэд хүндэтгэлтэй хандахын ач холбогдлын талаар бүлгийг мэдрүүлэх, чиглүүлэх;
 - 3) байгаль орчинд болон орон нутгийн иргэдэд хор хөнөөлтэй гэж үзвэл бүлгийн үйл ажиллагаанд оролцох;
 - 4) адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны үеэр байгаль хамгаалах туршлагыг сурталчлах;
 - 5) ажил, үйл ажиллагаа явагдах газарзүйн бүс нутгийн орон нутгийн дүрэм, ёс заншлыг хүндэтгэх;
 - 6) үйл ажиллагаа эхлэхээс өмнө түүний ерөнхий шинж чанаруудыг оролцогчдод мэдээлэх зэргээр оролцогчдын сэтгэл ханамжийг хангах;
 - 7) оролцогчийг хүсэл эрмэлзэлтэй, хөтөлбөрийн сонирхолтой байлгах;
 - 8) үйл ажиллагааны явцад оролцогчдод тодорхой асуудлуудын талаар мэдээлэх;
 - 9) хувь хүний эрэлт хэрэгцээг мэдэж, зохих дэмжлэг үзүүлэх;
 - 10) санал, гомдол хүсэлтийг хүлээн авах, зохих хариуг өгөх;
 - 11) асуудлыг шийдвэрлэх, харилцан адилгүй өөр ашиг сонирхлын хооронд зөвшилцлийг бий болгох.
- b) хувийн байдал, мэргэжлийн хандлагыг дараахь болон бусад зүйлээр анхаарах, үүнд:
- 1) гадаад төрх байдал, бие бялдрын хувьд анхаарал тавих;
 - 2) үйл ажиллагааны үеэр оролцогчидтой үр дүнтэй, мэргэжлийн харилцааг бий болгох, зохисгүй зан авираас зайлсхийхийн тулд хязгаар тогтоох;
 - 3) эвгүй нөхцөл байдлаас зайлсхийх эсвэл удирдах;
 - 4) зөв зохистой хэллэгээр харилцах;
 - 5) ёс зүйн ба мэргэжлийн өндөр стандартыг хадгалах.

6 Чадамжууд

6.1 Ерөнхий

Хүлээгдэж буй үр дүнд хүрэх чадварыг 6.2-6.4-т заасан мэдлэг, үр чадвар, хандлага эсвэл шинж чанараар үнэлнэ.

ТАЙЛБАР: Адал явдалт аялал жуулчлалын зарим үйл ажиллагаанд холбогдох хууль, журам эсвэл сайн туршлагын дагуу тодорхойлсон тодорхой үр чадвар шаардагдаж болно.

6.2 Мэдлэг

Тодорхой үйл ажиллагааг удирдахын өмнө удирдагчид дараахь мэдлэгтэй байна:

- a) цаг уурын холбогдох тэмдэг, хөрсний нуралт, агаар мандал, орчны нөхцлийг тайлбарлах арга техник, тухайлбал:
- 1) үйл ажиллагаанд нөлөөлөх цаг уурын онцгой нөхцөл байдал, үүнд цасны нуранги үүсэх эрсдэл, шар усны үер эсвэл цунами, элс, цахилгаан шуурга, гал түймэр, хар салхи, циклон, ган гачиг орно;
 - 2) газар доорх орчинтой холбоотой онцгой эрсдэл (жишээлбэл газар хөдлөлт);
 - 3) дэлбэрэх галт уулс, гейзерүүд.
- b) шаардлагатай бол зүг чиг олох, навигацийн арга техник (газарзүйн зураглал, газрын зургийн тайлбар, тэмдэглэгээ, масштаб, түвшний муруй, байгалийн тэмдэгээр луужин

- ашиглах, чиглүүлэх зэрэг), үүнд боломжтой бол газарзүйн байршлыг ашиглах боломжийг олгодог технологи үйл ажиллагааны төлөвлөлт ба гүйцэтгэл;
- c) бүлгийн менежмент, нэгдмэл байдал, зөрчлийг шийдвэрлэх арга техник;
 - d) харилцаа холбоо, зааварчилгааны стратеги;
 - e) адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны аюулгүй байдлын шаардлага;
 - f) осол гарах давтамжинд нөлөөлдөг хүчин зүйлүүд;
 - g) хүрээлэн буй орчны нийтлэг аюул, эрсдэл;
 - h) яаралтай тусламжийн журмууд;
 - i) анхны тусламжийн журмууд;
 - j) орон нутгийн байгаль орчны хууль тогтоомж ба байгаль хамгаалал;
 - k) тухайн үйл ажиллагаа болох газрын орчны нөхцөл, орон нутгийнхний талаар мэдээлэл;
 - l) хүрээлэн буй орчинд үзүүлэх сөрөг нөлөөллийг багасгах арга техник;
 - m) боловсрол, нийгмийн үр чадварт хамаарах үндсэн дүрэм;
 - n) эрх зүйн болон хууль ёсны шаардлага.

6.3 Ур чадвар

Адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны удирдагчид дараахь ур чадвартай байх ёстой:

- a) үйл ажиллагаанд оролцогчдыг сонирхолтой, урам зоригтой байлгах чадварлаг харилцаа холбоо;
- b) оролцогчдод ойлгомжтой хэлээр эсвэл оролцогчидтой харилцан тохиролцсон хэлээр харилцах чадвар;
- c) шаардлагатай техникийн талаархи ойлголтыг баталгаажуулахын тулд тодорхой заавар өгөх чадвар;
- d) төлөвлөсөн үйл ажиллагааг дуусгах бие бялдар, оюуны чадвар, эрүүл чийрэг байх;
- e) адал явдалт аялал жуулчлалын тодорхой үйл ажиллагаанд бусдыг аюулгүй удирдан чиглүүлэхэд тохиромжтойгоор манлайлах чадвар;
- f) шаардлагатай бол ярианы логик тайлбар хийх чадвартай байх. Жишээ нь дараалсан алхмуудыг холбон үг яриагаараа тайлбарлан ойлгуулах;
- g) шийдвэр гаргах чадвар, жишээлбэл, онцгой байдлын үед;
- h) төлөвлөлтийн чадавхи, тухайлбал тодорхой үр дүнд хүрэх алхамуудын логик дарааллыг бий болгох;
- i) сэхээн амьдруулалтыг дэмжих үндсэн аргууд (зүрх судасны сэхээн амьдруулах, гэмтлийн эмчилгээ орно);

ТАЙЛБАР: Алслагдсан байршлуудад эсвэл өндөр эрсдэлтэй үйл ажиллагаануудад анхны тусламжийн дэвшилтэт чадварууд илүү тохиромжтой байж болно.

- j) үйл ажиллагаатай холбоотой эрсдлийн онцгой байдлын үеийн тоног төхөөрөмжийг, түүний дотор харилцаа холбооны хэрэгслийг ашиглах чадвар.

6.4 Хувийн хандлага ба онцлог шинж чанарууд

Адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны удирдагчид дараахь болон үүгээр хязгаарлагдахгүй хувийн хандлага, шинж чанартай байх ёстой:

- a) шаардлагатай үед хүмүүсийг ятган итгүүлэх үнэмшилтэй байх;
- b) үйл ажиллагааг удирдан чиглүүлэх, зохион байгуулах, ажиглалт хийхдээ хяналт хийх,

- хяналттай байх чадвартай байх;
- c) харилцаа холбоог хялбархан бий болгох, хүмүүст хэрхэн нөлөөлж, ая тухтай байлгахын тулд юу хэлэхээ мэдэх, хүмүүст урам зориг, дэмжлэг үзүүлэх зан үйл чадварыг өөртөө бий болгож чаддаг байх;
 - d) шийдвэр гаргахын тулд хүмүүсийг сонсож, санал бодлоо илэрхийлэх, тэдний санал бодлыг харгалзан үзэх, зөвлөлдөхийг уриалах;
 - e) өрөвдөх сэтгэл, хүлээцтэй байх, тууштай байдлаа харуулахын тулд үзэл бодлын зөрүүтэй асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэх арга замыг мэддэг байх;
 - f) төлөвлөгч байх, урьдчилж төсөөлж төлөвлөх, зорилгоо тодорхойлох, чиг хандлагыг зөв үнэлэх, адал явдалт аялал жуулчлалын зах зээлийн хүрээнд төсөл боловсруулах;
 - g) урьдчилан таамаглаагүй үйл явдалд эерэг хандлагатай байхын тулд өөдрөг үзэлтэй байх;
 - h) уян хатан байх, өөрөөр хэлбэл янз бүрийн нөхцөл байдалд амархан зохицох чадвартай байх;
 - i) мэдрэмжтэй байх, өөрөөр хэлбэл нөхцөл байдлыг ухамсарлах, ойлгох чадвартай, зан авир байдлын дүн шинжилгээ хийх чадвартай байх (жишээ нь биеийн хэлэмжийг ойлгох);
 - j) Аялал жуулчлалын адал явдалт үйл явдлын талаар оролцогчдод эргэлзээ төрүүлж болзошгүй орон нутгийн, бүс нутгийн болон олон улсын нөхцөл байдлын талаар мэдлэгтэй байж айдас болгоомжлолыг бууруулах, мөн ийм эрсдэлийг бууруулах үйл ажиллагааг баталгаажуулан хангах.

7 Мэргэшсэн байдал, чадамжийн дэмжлэг ба сайжруулалт

7.1 Удирдагчдын мэргэшсэн байдал

- a) Мэргэшлийн албан ёсны баталгаажуулалт хэрэгжиж байгаа тохиолдолд удирдагчид 6-р зүйлд заасны дагуу практик болон онолын шалгалт өгч чадвараа баталсан байх ёстой.
- b) Тодорхой үйл ажиллагааны эсвэл бүс нутгийн хэмжээнд албан ёсны мэргэшлийн баталгаажуулалт байхгүй тохиолдолд удирдагчид чадамж, чадвараа бусад аргаар нотлох ёстой бөгөөд үүнд баримтжуулсан түршлага, ярилцлага, зөвлөмж, хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, лавлагаа, практик хяналттай удирдамж, дадлагажигч мэргэжлээр суралцах зэргийг багтаана.

ТАЙЛБАР: Мэргэшлийн албан ёсны баталгаажуулалт байхгүй тохиолдолд адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаа эрхлэгчид 6-р зүйлд үндэслэн практик болон онолын шалгалтаа өөрсдөө хийх боломжтой.

7.2 Байнгын мэргэжил дээшлүүлэлт

Адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны удирдагчид байнга мэргэжил дээшлүүлэх ёстой.

Байнгын мэргэжил дээшлүүлэх нь ур чадварыг хадгалах, сайжруулахтай холбоотой юм. Мэргэшлийн түршлага хуримтлуулах, хувиараа суралцах, чиглүүлэх сургалт, уулзалт, лекц, семинар, давтан сургалт, бага хурал эсвэл бусад холбогдох үйл ажиллагаанд оролцох зэрэг арга замаар үүнийг хэрэгжүүлж болно.

Мэргэжил дээшлүүлэх байнгын үйл ажиллагаанд дараахь зүйлийг харгалзан үзнэ. Үүнд:

- a) хууль тогтоомж, журмын өөрчлөлт;
- b) хувь хүмүүсийн хэрэгцээ;
- c) байгууллагын хэрэгцээ;
- d) адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагааны техник, технологи, тоног төхөөрөмж, байгаль орчны өөрчлөлтийг багтаасан практик үйл ажиллагаа;
- e) оролцогчдын харилцааны практик;
- f) судалгаа, хөгжүүлэлт бүхий ёс зүйн журам, дадал.

7.3 Чадамжтай байх

Удирдагчид адал явдалт аялал жуулчлалын үйл ажиллагаанд тогтмол оролцох замаар чадамжаа хадгалж, харуулах (жишээлбэл, баримтжуулсан бүртгэлээр) бөгөөд мэргэшсэн чадвараа хадгалж байх ёстой.

Ном зүй

- [1] ISO 13289, Recreational diving services — Requirements for the conduct of snorkeling excursions
- [2] ISO 13970, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational snorkeling guides
- [3] ISO 21101:2014, Adventure tourism — Safety management systems — Requirements
- [4] ISO 24801-1, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational scuba divers — Part 1: Level 1 — supervised diver
- [5] ISO 24801-2, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational scuba divers — Part 2: Level 2 — Autonomous diver
- [6] ISO 24801-3, Recreational diving services — Requirements for the training of recreational scuba divers — Part 3: Level 3 — Dive leader
- [7] ISO 24802-1, Recreational diving services — Requirements for the training of scuba instructors — Part 1: Level 1
- [8] ISO 24802-2, Recreational diving services — Requirements for the training of scuba instructors — Part 2: Level 2
- [9] ISO 24803, Recreational diving services — Requirements for recreational diving providers
- [10] ISO 21101, Adventure tourism — Safety management systems — A practical guide for SMEs